

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

predisposta conformemente all'art. 11 del D.Lgs. n. 286/1999 ed all'art. 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244, redatta e pubblicizzata in conformità a intese con associazioni di tutela dei consumatori interessati, dalla società

FARMACIE COMUNALI TORINO SpA

con Sede Legale, Direzione e Amministrazione in Torino, alla quale la Città di Torino, titolare del servizio pubblico locale inerente alla gestione delle Farmacie Comunali, ha affidato la gestione del detto servizio con contratto stipulato il 4 maggio 2009, previa consultazione di associazioni di consumatori, durata sino al 23 luglio 2009.

In ottemperanza alle normative vigenti, a seguito dell'affidamento della gestione delle Farmacie Comunali avvenuto con contratto stipulato il 29 dicembre 2000, sostituito dal citato contratto del 4 maggio 2009, l'Azienda incaricata di detta gestione, attuata ininterrottamente da allora pur con sopravvenute variazioni della denominazione della Società, ha pubblicato annualmente la sua Carta dei Servizi che viene quindi ora aggiornata e integrata con la presente pubblicazione.

Farmacie Comunali Torino SpA

Dal 23 dicembre 2014, a seguito dell'asta pubblica n. 92/2014 indetta dalla Città di Torino, la compagine societaria dell'Azienda è così formata:

- *Socio Pubblico: Città di Torino con il 20% della quota azionaria;*
- *Socio Privato: Farmagestioni Società Cooperativa e Unione Cooperative Servizi Assistenza Società Cooperativa con il 49% della quota azionaria;*
- *Socio Privato: Unifarma Distribuzione SpA con il 31% della quota azionaria.*

Sede Legale, Direzione e Amministrazione in C.so Peschiera 193 – 10141 Torino

P.IVA e R.I 09971950010 – Tel. 011 197820 – Fax 011 19782016 – Mail: fctorino@fctorinospa.it

Mail certificata: fctorino@legalmail.it - Sito: www.farmaciecomunaltorino.it

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

FARMACIE COMUNALI TORINO SpA

ARTICOLAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA	<ol style="list-style-type: none">1. Presentazione dell'Azienda2. Oggetto del servizio conferito e impegni contrattuali conseguenti
SEZIONE SECONDA	Descrizione dei servizi offerti dall'Azienda con modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni <ol style="list-style-type: none">1. Elenco farmacie – indirizzi – orari2. Servizi di base3. Altri servizi
SEZIONE TERZA	Garanzia Legale di Conformità
SEZIONE QUARTA	Standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni
SEZIONE QUINTA	Relazioni con l'utenza

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

SEZIONE PRIMA

1. Presentazione di Farmacie Comunali Torino SpA

A seguito della Delibera del Consiglio Comunale del 03/07/1995 è stata istituita l'Azienda Farmacie Comunali (Azienda Speciale), alla quale sono state conferite le attività già svolte in economia dal Comune nel settore farmacie, con decorrenza 01/01/1996, restando di proprietà comunale la titolarità delle licenze relative alle Farmacie Comunali.

A seguito della Delibera del Consiglio Comunale del 23/05/2000, con decorrenza 06/07/2000 è stata iscritta al Registro delle Imprese la trasformazione dell'Azienda Speciale nell'Azienda Farmacie Comunali di Torino SpA, società che ha sottoscritto il 29/12/2000, con decorrenza 24/07/2000, la Convenzione con la Città per l'affidamento della gestione delle Farmacie Comunali per 99 anni.

A seguito della Delibera del Consiglio Comunale del 19/04/2005 la società ha assunto l'11/05/2005 la denominazione AFC Torino S.p.A., organizzando la gestione in due Divisioni Operative, una delle quali, la Divisione Farmacie, ha continuato l'attività svolta in precedenza dalla Società.

A seguito della Delibera del Consiglio Comunale del 27/10/2008 e dell'Assemblea di AFC Torino S.p.A. del 30/10/2008 e a seguito dell'Atto del 18/12/2008 di Scissione parziale proporzionale di detta Società, si è costituita Farmacie Comunali Torino SpA, iscritta al Registro Imprese con decorrenza 23/12/2008, con la finalità di gestire le 34 Farmacie Comunali e con il capitale sociale dell'Azienda detenuto per il 51% dal Socio di Maggioranza, il Comune di Torino, e per il 49% dal Socio Operativo di Minoranza, rappresentato da due cooperative profondamente radicate nel territorio torinese (Farmagestioni, che raggruppa più di duecento farmacisti privati, e Unioncoop).

Il 04/05/2009 è stato sottoscritto con la Città di Torino, come previsto nella citata delibera del 27/10/2008, il Contratto di Servizio che ha sostituito la precedente Convenzione del 29/12/2000, restando confermata la scadenza del 23/07/2099.

Dal 23 dicembre 2014, a seguito dell'Asta Pubblica n. 92/2014, la compagine societaria dell'Azienda è formata dal Socio Pubblico Città di Torino, con il 20% della quota azionaria, dal Socio Privato Farmagestioni Società Cooperativa e Unione Cooperative Servizi Assistenza Società Cooperativa, con il 49% della quota azionaria, e dal Socio Privato Unifarma Distribuzione SpA, con il 31% della quota azionaria.

L'Azienda è costituita da 34 farmacie dislocate nel territorio della Città di Torino, 3 farmacie ubicate nella Città di Chieri, dalla farmacia ubicata nel Comune di Villastellone, dalla farmacia ubicata nella frazione Ceretta di San Maurizio Canavese, da un magazzino centrale sito in Pianezza e dalla Sede

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

Legale sita in corso Peschiera 193, ove operano l'Amministratore Delegato, il Direttore dell'Operatività che assicura il rapporto con l'utenza, la Direzione Amministrativa e la Direzione Commerciale.

Attuale Consiglio di Amministrazione

Michela Coppo – Presidente

Luciano Platter – Vice Presidente

Davide Cocirio – Amministratore Delegato

Roberto Bruno – Consigliere

Marco Cossolo – Consigliere

Attuale Collegio Sindacale

Marcello Scarabosio – Presidente

Maria Grazia Borretta – Sindaco Effettivo

Marco Ziccardi – Sindaco Effettivo

2. Oggetto del servizio conferito ed impegni contrattuali conseguenti

Viene di seguito riportato il testo dell'Art.3 - Oggetto Sociale - dello Statuto.

“La Società, nel quadro della politica fissata dal Consiglio Comunale di Torino relativa all'esercizio di farmacie e nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti, provvede:

- all'assistenza farmaceutica per conto delle A.S.L. a tutti gli assistiti del Servizio Sanitario Regionale nei modi e nelle forme stabilite dalla Legge 833 del 23 dicembre 1978 e s.m.i., nonché in conformità delle leggi, convenzioni nazionali e/o regionali successive per il settore;
- alla vendita al pubblico di farmaci, parafarmaci, prodotti dietetici e per l'igiene personale, di articoli ortopedici, di cosmesi e di quanto previsto dal settore non alimentare e tabella speciale farmacie, nonché eventuali ulteriori future autorizzazioni per il settore alimenti, sempre che l'attività farmaceutica resti attività prevalente;
- alla produzione e vendita di preparati galenici, officinali, cosmetici, dietetici, di erboristeria e omeopatia e altri prodotti caratteristici dell'esercizio farmaceutico;
- alla provvista di prodotti farmaceutici agli Uffici del Comune di Torino e alle istituzioni e aziende amministrate o partecipate da detto;
- alla promozione, la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione e educazione sanitaria e di aggiornamento professionale dei dipendenti;
- alla fornitura a paesi colpiti da calamità compatibilmente con le disponibilità e tenendo conto delle richieste;
- alla prenotazione in rete di prestazioni sanitarie fornite dalle Asl.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

La Società può inoltre essere titolare, nella persona del legale rappresentante, di autorizzazioni amministrative per la produzione, commercializzazione e vendita di prodotti che hanno attinenza al settore sanitario o ad esso assimilato per svolgere, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, attività di commercio all'ingrosso di farmaci, parafarmaci e prodotti che abbiano attinenza con il settore della farmacia, assumere mandati con e senza deposito per svolgere attività di concessionario o mandatario per la vendita, anche attraverso una rete di agenti, di prodotti farmaceutici, parafarmaceutici o che abbiano attinenza con il settore della farmacia.

Previa autorizzazione dell'assemblea dei soci, la Società può assumere la gestione di altri servizi aventi riferimento ai servizi socio-sanitari, sia direttamente, sia mediante partecipazione, con altri soggetti pubblici o privati, a società commerciali, consorzi od associazioni già esistenti, nonché promuoverne la costituzione, purché le modalità di tali partecipazioni garantiscano comunque la tutela dell'interesse perseguito dalla Società”.

Nell'oggetto sociale rientrano anche:

- tutte le attività strumentali e/o complementari a quelle sopra indicate ivi comprese l'acquisto, la vendita, la permuta, il noleggio, la manutenzione e la riparazione degli immobili, delle opere, degli impianti, dei macchinari, degli automezzi e di altri beni mobili in genere;
- studi, ricerche, consulenze, progettazione, assistenza tecnico-economica agli enti pubblici e privati nel settore dei pubblici servizi di carattere socio-sanitario.

Per il raggiungimento dello scopo sociale la società può:

- assumere, al solo scopo di stabile investimento e non di collocamento al pubblico, interessenze e partecipazioni in altre società, consorzi o imprese aventi scopi analoghi, affini o in qualunque modo connessi col proprio oggetto sociale;
- compiere qualsiasi operazione mobiliare, immobiliare, industriale, finanziaria e commerciale necessaria, funzionalmente connessa o anche solo utile all'attuazione dell'oggetto sociale sia direttamente che indirettamente, ivi compresa l'assunzione di mutui passivi e in genere qualsiasi operazione bancaria di affidamento, nonché la concessione di garanzie, anche ipotecarie, avalli, fideiussioni a favore di terzi con tassativa esclusione delle attività professionali riservate, dell'attività di sollecitazione del pubblico risparmio ai sensi dell'articolo 18 della Legge n. 216 del 7 giugno 1974 e successive modificazioni, dell'esercizio nei confronti del pubblico delle attività di cui all'articolo 4, comma 2, della Legge n. 197 del 5 luglio 1991, delle attività di cui alla Legge n. 1 del 2 gennaio 1991, di quelle previste dal D.Lgs. n. 385 del 1 settembre 1993 e in genere di ogni altra attività proibita dalle presenti o future disposizioni di legge;

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: factorino@factorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: factorino@legalmail.it

- svolgere un ruolo di stimolo al miglioramento del servizio di erogazione del farmaco nel suo complesso, anche attraverso:
 - a) la localizzazione delle farmacie sul territorio del Comune di appartenenza in aree territoriali che si presentano commercialmente più adatte;
 - b) la partecipazione a iniziative a carattere socio-educativo volte alla diffusione di un miglior uso del farmaco da parte del cittadino;
 - c) l'immissione sul mercato di prodotti difficilmente reperibili e tutti i prodotti che necessitino all'utenza per la prevenzione e la cura;
 - d) la qualificazione e la preparazione degli operatori.

Le predette finalità dovranno essere perseguite salvaguardando i principi di efficienza, economicità ed efficacia.

La Società può partecipare a gare extraterritoriali nei limiti della normativa vigente in Italia.

La Società si impegna quindi al perseguimento dei seguenti obiettivi:

1. uniformare lo svolgimento del servizio ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dell'art. 11 del D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286 e più precisamente ai seguenti principi fondamentali:
 - eguaglianza dei diritti dell'utente,
 - imparzialità, obiettività e giustizia nei confronti degli utenti;
 - economicità, continuità e regolarità del servizio;
 - partecipazione del cittadino;
2. emanare la Carta della Qualità dei Servizi ai sensi art. 2, comma 461 della Legge 24 Dicembre 2007, n.244;
3. promuovere, in collaborazione anche con le Associazioni dei Consumatori, l'uso corretto del farmaco, anche attraverso la consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia su propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini;
4. indicare agli utenti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici, anche in relazione all'utilizzo di rimedi naturali e alternativi;
5. promuovere, organizzare e attuare, in collaborazione anche con le Associazioni dei Consumatori, all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito dei programmi del Servizio Sanitario Nazionale; attuare iniziative di informazione permanente relativamente a particolari patologie, nello specifico presso scuole, centri sociali, quartieri e altri;

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

6. mantenere i punti vendita attuali, con la possibilità di incrementarli, nei limiti della normativa vigente;
7. mantenere e/o migliorare gli attuali standard di apertura oraria delle Farmacie, in relazione alle esigenze richieste dalla collettività, nel rispetto della normativa vigente;
8. aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di specifiche categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare;
9. realizzare una politica dei prezzi al pubblico dei prodotti parafarmaceutici e, quando possibile, dei prodotti da banco, coerente con il fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione, garantendo il miglior rapporto qualità-prezzo nel rispetto del protocollo di Intesa siglato tra Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero del Lavoro, Salute e Politiche Sociali, CNCU, FEDERFARMA, ASSOFARM, ANPI-ParaFarmacie, Federdistribuzione, ANCC-COOP, ANCD-CONAD, Federchimica-ANIFA;
10. realizzare, in accordo con le Aziende Sanitarie Locali, un sistema di prenotazione dei servizi sanitari fornito dalle Farmacie Comunali, stimolandone la conoscibilità e la diffusione;
11. attivare politiche aziendali tese al miglioramento continuo della qualità del Servizio;
12. pubblicare presso i punti vendita i listini prezzo, agevolmente consultabili, dei farmaci da banco o di automedicazione (OTC) e di tutti i farmaci non soggetti a prescrizione medica (SOP).

SEZIONE SECONDA

Descrizione dei servizi offerti dall’Azienda con modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni

1. Elenco farmacie-indirizzi-orari

Nel rispetto delle normative vigenti, sia a livello Comunale sia a livello Regionale, l’Azienda ha diversificato gli orari di apertura delle singole farmacie per la miglior rispondenza alle esigenze degli utenti.

Nelle pagine seguenti sono riportati gli elenchi delle 34 Farmacie Comunali dislocate nel territorio della Città di Torino, i relativi indirizzi e recapiti telefonici, gli orari di apertura, sia invernale sia estivo, i giorni di chiusura infrasettimanale per l’anno 2021 e i nominativi dei Direttori in carica nel mese di giugno 2021. Ulteriori variazioni di orario saranno oggetto di apposita pubblicizzazione.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

Viene effettuata presso le farmacie l'erogazione al pubblico dei farmaci in regime convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale, la vendita dei farmaci e dei parafarmaci e viene posta in essere ogni altra attività oggetto del servizio conferito all'Azienda con il Contratto, a cui si è fatto riferimento nella Sezione Prima del presente documento.

Particolare rilevanza per l'utenza assumono i servizi resi dalle farmacie n. 20, n. 25 e n. 42 in termini di orario di apertura al pubblico.

La farmacia n. 20, sita in Corso Romania 460 all'interno del centro commerciale "Porte di Torino", è aperta tutti i giorni dell'anno festivi compresi, a eccezione delle chiusure stabilite dal centro commerciale, con orario 9.00-21.00.

La farmacia n. 25, sita nell'atrio principale della stazione ferroviaria di Porta Nuova, è aperta tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, con orario continuato dalle ore 7.00 alle ore 20.00, costituendo un sicuro punto di riferimento non solo per la cittadinanza ma anche per le numerose persone che transitano quotidianamente da e per Torino.

La farmacia n. 42, sita in Via XX Settembre 5, effettua il servizio notturno tutti i giorni dalle ore 19.30 alle 9.00, a eccezione del periodo di chiusura estiva, rispondendo alle esigenze degli utenti che possono presentare necessità urgenti.

Nel successivo punto 2 sono esposti in dettaglio i servizi di base forniti agli utenti e nel punto 3 gli altri servizi posti in essere nell'interesse degli utenti stessi e/o in attuazione di norme vigenti per il settore.

ORARI DELLE FARMACIE COMUNALI PER L'ANNO 2021

N.	INDIRIZZO	ORARIO INVERNALE 01 SETT - 30 GIU		ORARIO ESTIVO 01 LUG - 31 AGO		CHIUSURA INFRASETTIMANALE
		MATTINO	POMERIGGIO	MATTINO	POMERIGGIO	
N.1	C.so Orbassano 249 	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.2	Via Slataper 25/bis/b	8,30/12,30	15,30/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	alternanza mer/sab
N.4	Via Oropa 69	8,30/12,30	15,30/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	alternanza mer/sab
N.5	Via Rieti 55 	8,30/12,30	15,30/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	sabati alterni
N.7	C.so Trapani 150	8,30/19,30		8,30/19,30		sabati alterni
N.8	C.so Traiano 22/E	9,00/19,30		9,00/19,30		alternanza mer/sab
N.9	C.so Sebastopoli 272	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.10	Via A. di Bernezzo 134	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.11	Piazza Stampalia 7/b	8,30/12,30	15,00/19,00	8,30/12,30	15,00/19,00	alternanza mer/sab
N.12	C.so Vercelli 236	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.13	Via Negarville 8/10	8,30/19,00		8,30/19,30		sabati alterni
N.15	C.so Traiano 86 	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.17	C.so V. Emanuele II 182 	8,30/19,30		8,30/19,30		sabato pomeriggio
N.19	Via Vibò 17/b	8,30/12,30	15,00/19,00	8,30/12,30	15,00/19,00	alternanza mer/sab
N.20	C.so Romania 460 	9,00/21,00		9,00/21,00		sempre aperta tranne chiusure centro commerciale
N.21	C.so Belgio 151/B	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	sabati alterni
N.22	Via Capelli 47	8,30/12,45	15,15/19,30	8,30/12,45	15,15/19,30	
N.23	Via G. Reni 155/157	8,30/12,30	15,30/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	alternanza mer/sab
N.24	Corso B. Telesio 27 	8,30/13,30	15,30/19,30	8,30/13,30	15,30/19,30	
N.25	Atrio Stazione P. Nuova 	7,00/20,00		7,00/20,00		sempre aperta
N.28	C.so Corsica 9 	8,30/12,30	15,00/19,00	8,30/12,30	15,00/19,00	alternanza mer/sab
N.29	Via Orvieto 10/A 	9,00/19,30		9,00/19,30		chiusura fissa sab pom/lun matt
N.33	Via Isernia 13B 	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.35	Via Cimabue 6 	8,30/12,30	15,00/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	sabato pomeriggio
N.36	Via Filadelfia 142 	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.37	C.so Agnelli 56 	8,30/12,30	15,00/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	sabati alterni
N.38	Via Vandalino 9/11	9,00/13,00	15,30/19,30	9,00/13,00	15,30/19,30	sabati alterni
N.40	Via Farinelli 36/9 	8,30/19,00		8,30/19,30		
N.41	Via degli Abeti 10	8,30/12,30	15,00/19,00	8,30/12,30	15,00/19,00	alternanza mer/sab
N.42	Via XX Settembre 5  	9,00/19,30		9,00/19,30		
N.43	Piazza Statuto 4	9,00/19,30		9,00/19,30		
N.44	Via Cibrario 72 	8,30/19,30		8,30/19,30		
N.45	Via Monginevro 27/b  	9,00/19,30		9,00/19,30		
N.46	P.zza Bozzolo 11 	8,30/19,30		8,30/19,30		sabato pomeriggio

* La Farmacia Comunale 20 è aperta tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, dalle ore 09.00 alle 21.00 eccetto le chiusure del centro commerciale

* La Farmacia Comunale 25 è aperta tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, dalle ore 7.00 alle 20.00

* La Farmacia Comunale 42 effettua il servizio notturno tutti i giorni dalle ore 19.30 alle 9.00, a eccezione del periodo di chiusura estiva

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@ftorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

INDIRIZZI E RECAPITI FARMACIE ANNO 2021

N.	INDIRIZZO	CAP	DIRETTORE	TELEFONO	FAX
N.1	C.so Orbassano 249 	10137	Vitulano Ilaria FF	011/390045	011/3246462
N.2	Via Slataper 25/bis/b	10149	Carniel Paola	011/735814	011/4558490
N.4	Via Oropa 69	10153	Piasco Roberto	011/8995608	011/8900796
N.5	Via Rieti 55 	10142	Sartorio Alessia	011/4114855	011/4035782
N.7	C.so Trapani 150	10141	Sorrenti Ornella	011/3352700	011/3809707
N.8	C.so Traiano 22/E	10135	Azzarelli Giorgetta	011/614284	011/3167887
N.9	C.so Sebastopoli 272	10136	Manente Fabrizio	011/351483	011/3246490
N.10	Via A. di Bernezzo 134	10146	Ciccopiedi Teresa	011/725767	011/7728981
N.11	Piazza Stampalia 7/b	10148	Giannetta Marco FF	011/2262953	011/2207322
N.12	C.so Vercelli 236	10155	Gallocchio Maria Grazia FF	011/2465215	011/2427810
N.13	Via Negarville 8/10	10135	De Cesare Giuseppina FF	011/3470309	011/3913782
N.15	C.so Traiano 86 	10135	Catena Giuseppe	011/616044	011/3161133
N.17	C.so V. Emanuele II 182 	10138	Delli Quadri Maria Clara	011/4333311	011/4477737
N.19	Via Vibò 17/b	10147	Solinas Stefania	011/218216	011/2216356
N.20	C.so Romania 460 	10156	Barberio Christian	011/2621325	011/2222449
N.21	C.so Belgio 151/B	10153	Bedognè Garlaschelli Ausilia	011/8980177	011/8900810
N.22	Via Capelli 47	10146	Fabro Luisa	011/725742	011/7728988
N.23	Via G. Reni 155/157	10137	Furfari Pasquale	011/307573	011/3116829
N.24	Corso B. Telesio 27 	10146	Grassi Laura	011/720605	011/7728747
N.25	Atrio Stazione P. Nuova* 	10125	Franco Filomena	011/542825	011/5184877
N.28	C.so Corsica 9 	10134	Bucur Alina FF	011/3170152	011/3161154
N.29	Via Orvieto 10/A 	10149	Berti Beatrice FF	011/2215328	011/2169777
N.33	Via Isernia 13B 	10151	Taramino Silvia FF	011/7399887	011/4558497
N.35	Via Cimabue 6 	10137	Quirino Giuliano	011/3114027	011/3116107
N.36	Via Filadelfia 142 	10137	Russello Barbara	011/321619	011/3246826
N.37	C.so Agnelli 56 	10137	Genzano Veronica FF	011/3247458	011/3246791
N.38	Via Vandalino 9/11	10141	Terlizzi Luciano	011/725846	011/7728754
N.40	Via Farinelli 36/9 	10135	Ciccopiedi Giuseppina	011/3488296	011/3910719
N.41	Via degli Abeti 10	10156	Terranova Teresa	011/2624080	011/2222512
N.42	Via XX Settembre 5  	10121	Smeacetto Anna	011/543287	011/5158735
N.43	Piazza Statuto 4	10122	Brucato Laura	011/5214581	011/4358085
N.44	Via Cibrario 72 	10144	Leo Rosalinda FF	011/4371380	011/4378321
N.45	Via Monginevro 27/b  	10138	Chiantore Manuela	011/3852515	011/3825710
N.46	P.zza Bozzolo 11 	10126	Avenati Alessia	011/6633859	011/6679292

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@ftorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

1. Servizi di base

Autoanalisi di prima istanza

In tutte le Farmacie Comunali è possibile effettuare l'autoanalisi dei seguenti parametri ematochimici: colesterolo totale, colesterolo HDL, trigliceridi, profilo lipidico, glicemia, emoglobina glicata.

A ogni controllo verrà consegnata agli utenti una scheda personale in cui vengono riportati i valori dei parametri biologici sopra indicati.

Il servizio è a pagamento, salvo specifiche promozioni per campagne di screening prestate dall'Azienda in occasione di giornate Nazionali o Mondiali di sensibilizzazione per la prevenzione di rischi di malattie cardiovascolari o dismetaboliche.

Misurazione della pressione arteriosa

In tutte le Farmacie Comunali è possibile misurare la pressione arteriosa attraverso un'apparecchiatura elettronica che utilizza quale sistema di misura il metodo Riva-Rocci-Korotkoff abbinato a quello oscillometrico. L'intervallo di misurazione è compreso tra 40 mm Hg e 280 mm Hg con una risoluzione di 1,5 mmHg. La frequenza cardiaca è misurata con una risoluzione di 1 pulsazione al minuto.

Il misuratore di pressione rilascia una scheda che riporta data e ora della misurazione nonché i valori misurati.

Misurazione del peso corporeo

Il servizio è disponibile in tutte le Farmacie Comunali.

Il peso corporeo viene misurato con una bilancia elettronica munita di statimetro. L'intervallo della pesata è compreso tra i 10 e i 180 Kg con una divisione di 50 g; sono misurabili altezze tra i 140 e i 200 cm.

Ossimetria

In tutte le Farmacie Comunali è possibile effettuare la rilevazione della saturazione di ossigeno nel sangue tramite ossimetro o pulsossimetro: un'apparecchiatura medica che permette di ottenere una stima della quantità di ossigeno presente nel sangue, cioè della sua ossigenazione.

Il servizio è gratuito e consente un precoce riconoscimento dell'ipossiemia (cioè la riduzione del contenuto di ossigeno del sangue arterioso), tra le cui cause vi sono l'insufficienza cardiaca, l'anemia e la BPCO.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

Servizio di Pronto Soccorso

Tutte le Farmacie Comunali assicurano un servizio di pronto soccorso mediante l'uso, da parte di personale laureato appositamente formato e abilitato, di defibrillatori semiautomatici per effettuare l'assistenza a persone in arresto cardiocircolatorio, come da protocollo di accordo con il 118 stipulato nel 2007. La disponibilità a garantire il supporto necessario per superare situazioni di pericolo, anche attraverso il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza, rientra nel ruolo e nella funzione di una farmacia sempre più centro di servizi.

Informazioni sul farmaco

Le Farmacie Comunali sono dotate di un sistema informatico, aggiornato quotidianamente, che in tempo reale permette di avere tutte le informazioni riguardanti l'accesso al farmaco e il suo corretto utilizzo: concedibilità tramite SSN, prezzo, disponibilità nel ciclo distributivo, farmaci analoghi, effetti collaterali, compatibilità e interazione con altri farmaci etc.

Nelle farmacie, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, verrà promosso l'uso corretto del farmaco, anche attraverso la consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia.

Tutte queste informazioni possono essere richieste gratuitamente direttamente in farmacia o telefonicamente: professionisti qualificati saranno a disposizione dell'utenza per fornire le risposte appropriate caso per caso.

Prenotazione visite ed esami specialistici

Nelle Farmacie Comunali è possibile effettuare la prenotazione di visite ed esami specialistici.

Per usufruire del servizio è necessario presentare l'impegnativa valida (impegnativa rossa o dematerializzata) compilata dal medico di famiglia o dal pediatra di libera scelta o da uno specialista del SSN (Servizio Sanitario Nazionale) e mostrare la tessera sanitaria.

Il servizio prevede l'applicazione di una quota di partecipazione pari a 1 euro per ricetta a carico del cittadino e consente di:

- prenotare visite mediche specialistiche e prestazioni di diagnosi strumentale;
- modificare la prenotazione (rinuncia, variazione);
- stampare tagliando prenotazione/avvertenze e ticket.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

Il nuovo sistema CUP – messo a disposizione a luglio 2019 dalla Regione Piemonte – consente di effettuare prenotazioni su tutte le agende della ASL cittadina e su alcune strutture accreditate, con progressiva estensione dell'accessibilità a tutta la regione e ai rimanenti centri accreditati.

Raccolta farmaci scaduti

Nelle Farmacie Comunali è attivo il servizio di raccolta dei farmaci scaduti che devono essere smaltiti correttamente poiché sono rifiuti speciali. Infatti, se gettati nell'immondizia indifferenziata o nel lavandino divengono fonte di inquinamento. Per questo motivo, i farmaci scaduti vanno depositati negli appositi contenitori che si trovano presso le farmacie o negli ecocentri comunali.

Prima di consegnare i medicinali scaduti in farmacia, si consiglia di togliere le scatole e i foglietti illustrativi, che possono essere riciclati con la carta. Allo stesso modo si può procedere per le pillole in flaconi di vetro e di plastica, destinando i flaconi nei rispettivi cassonetti per la raccolta differenziata.

Raccolta farmaci in corso di validità

Le Farmacie Comunali aderiscono al progetto *Recupero Farmaci Validi non scaduti* (RFV) del Banco Farmaceutico, grazie al quale possono essere donati i medicinali di cui non si ha più bisogno. I farmaci donati sono consegnati agli enti assistenziali convenzionati con il Banco Farmaceutico. Possono essere recuperati i farmaci:

- non scaduti;
- con almeno 8 mesi di validità;
- correttamente conservati nella loro confezione primaria e secondaria originale integra.

Sono esclusi i farmaci da conservare in frigorifero e i farmaci ospedalieri.

2. Altri servizi

Consegne a domicilio

Presso le Farmacie Comunali è attivo il servizio di consegna a domicilio, tramite corriere, di farmaci prescritti dal medico (ovvero con ricetta), farmaci da banco (Otc), farmaci senza obbligo di prescrizione (Sop) e parafarmaci, come prodotti erboristici, integratori alimentari, alimenti senza glutine, articoli sanitari ed elettromedicali ecc.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

Inoltre, l'Azienda, in collaborazione con associazioni di volontariato, partecipa a progetti di consegna domiciliare in forma gratuita dei farmaci e parafarmaci agli anziani e alle famiglie torinesi che, per problemi legati all'età o alla malattia, non possono recarsi direttamente in farmacia. Il servizio può essere richiesto rivolgendosi a una delle Farmacie Comunali. Per garantire la sicurezza degli anziani, i volontari sono dotati di tessera di riconoscimento e si presentano al domicilio esclusivamente su richiesta.

Tutta l'operatività di prenotazione e consegna a domicilio viene svolta nel completo e assoluto rispetto della normativa vigente sulla privacy.

Telemedicina cardiologica

La telemedicina può contribuire a migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria e consentire la fruibilità di servizi di diagnosi e consulenza medica a distanza, oltre al monitoraggio di parametri vitali, al fine di ridurre il rischio d'insorgenza di complicazioni in persone a rischio o affette da patologie croniche.

Presso le Farmacie Comunali sono attivi i seguenti servizi di telemedicina rivolti all'ambito cardiovascolare.

- Elettrocardiogramma (ECG) rappresenta ancora oggi l'esame strumentale più utilizzato nella diagnostica cardiologica. Consiste nella rilevazione e nella trascrizione grafica del tracciato dell'attività elettrica del cuore ottenuta con un apparecchio detto elettrocardiografo;
- Holter cardiaco (o elettrocardiogramma dinamico completo secondo Holter) è un esame che permette di registrare e memorizzare i battiti del cuore, di solito per un periodo di 24 ore. È un esame non invasivo e indolore e si realizza tramite un piccolo apparecchio portatile;
- Holter pressorio è un test non invasivo che consente di registrare automaticamente il monitoraggio della pressione arteriosa (PA) nell'arco delle 24 ore mediante un piccolo apparecchio di dimensioni simili a quelle di uno smartphone fissato al braccio.

Il servizio è a pagamento, salvo specifiche promozioni per campagne di screening promosse dall'Azienda in occasione di giornate Nazionali o Mondiali di sensibilizzazione per la prevenzione dei rischi delle malattie cardiovascolari.

Teledermatologia

Il servizio di teledermatologia permette l'accesso rapido alla consulenza specialistica del dermatologo in ottica di prevenzione, diagnostica e monitoraggio di molteplici patologie della pelle

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

quali nevi (screening del melanoma), psoriasi, acne, dermatite, cuoio capelluto (tricoscopia), vitiligine ed eczema.

Grazie all'utilizzo di dermatoscopi digitali in epiluminescenza e di una piattaforma dedicata, in farmacia è possibile acquisire e inviare direttamente ai dermatologi le informazioni necessarie per l'analisi approfondita della pelle. L'esito della consulenza si ritira dopo pochi giorni in farmacia.

Il servizio è disponibile su prenotazione presso tutte le Farmacie Comunali.

Foratura lobi

Farmacie Comunali SpA ha deciso di dotarsi di alcuni "punti autorizzati per la foratura dei lobi auricolari" poiché anche l'aspetto estetico richiede sicurezza nella scelta dei prodotti e nella correttezza delle procedure.

Il servizio di foratura dei lobi auricolari si avvale di dispositivi monouso, scelti per rispondere alle garanzie e caratteristiche tecniche di massima sicurezza. Le modalità operative del servizio sono state predisposte nel rispetto delle disposizioni vigenti che prevedono, ad esempio, la registrazione di ogni intervento effettuato e l'acquisizione del consenso informato.

Per quanto riguarda i minori, per effettuare la foratura è necessario il consenso scritto di entrambi i genitori. È necessario inoltre che il minore sia accompagnato da almeno uno dei genitori e che il consenso firmato dal genitore assente sia corredato da copia di documento di riconoscimento.

L'elenco delle Farmacie Comunali presso cui è attivo il servizio è consultabile sul sito www.farmaciecomunaltorino.it.

Informazione sanitaria

Nell'ambito di un programma costante di informazione sulla salute e sul mantenimento o miglioramento dello stato di benessere, l'Azienda mette periodicamente a disposizione dell'utenza opuscoli informativi sulla corretta gestione di particolari patologie o su problematiche connesse al benessere della persona e sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia ai sensi del già citato art. 2 comma 461 l. 24 dicembre 2007 n. 244.

Farmacovigilanza

In base alla normativa europea sulla farmacovigilanza, tutti gli operatori sanitari (farmacisti, medici di medicina generale, specialisti, medici ospedalieri, infermieri ecc.) e i cittadini sono tenuti a segnalare qualsiasi sospetta reazione avversa (grave e non grave, nota e non nota) a farmaci e vaccini di cui vengono a conoscenza nell'ambito della loro attività.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: factorino@factorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: factorino@legalmail.it

La segnalazione deve essere fatta tempestivamente, secondo le seguenti tempistiche (Decreto del Ministero della Salute del 30 aprile 2015):

- reazioni avverse da medicinali: entro 2 giorni da quando il medico o l'operatore sanitario ne viene a conoscenza;
- l'obbligo di segnalazione scende a 36 ore in caso di reazione avversa da medicinali di origine biologica (inclusi i vaccini).

La segnalazione deve essere fatta:

- direttamente online sul sito www.vigifarmaco.it, seguendo la procedura guidata;
- compilando la scheda di segnalazione cartacea o elettronica (in formato word con campi compilabili). Le suddette schede sono disponibili sul sito dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA).

L'Azienda si fa carico di realizzare e promuovere iniziative per il corretto utilizzo dei farmaci e in particolare quelli di automedicazione che inducono i consumatori ad approvvigionarsi di scorte, talvolta inutili, spesso con controindicazioni pericolose.

Si fa carico di provvedere all'informazione, in particolare a soggetti diabetici, cardiopatici, ipertesi, sull'uso corretto del farmaco di automedicazione con patologie in atto, pregresse o con interazione tra farmaci con riferimento anche alla stagionalità delle problematiche.

L'Azienda, in ottemperanza al decreto del Ministero della Sanità del 18 giugno 1999, trasmette, per tramite dell'associazione di categoria, al Dipartimento per la valutazione dei medicinali e la farmacovigilanza, i dati riguardanti il consumo di medicinali rimborsati dal Servizio Sanitario Nazionale. L'Azienda, inoltre, si rende disponibile a fornire dati e informazioni in suo possesso, nell'ambito di attività di monitoraggio (richieste da altri o effettuate autonomamente) sulle patologie invalidanti quali ipertensione, diabete, neoplasie o altro.

Aderenza terapeutica

La mancata aderenza alle terapie da parte dei pazienti ha forti ripercussioni negative sull'efficacia delle cure farmacologiche e sull'aumento dei costi dell'assistenza sanitaria: il miglioramento dell'aderenza suddetta, pertanto, costituisce obiettivo primario di qualsiasi servizio sanitario pubblico e privato.

Le Farmacie Comunali dal 2016 aderiscono al progetto *Seguilaterapia*: uno strumento che permette al farmacista, in collaborazione con il medico curante, di guidare al meglio il paziente durante la terapia, minimizzando dimenticanze ed errori.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

Aderendo a questo innovativo progetto il paziente potrà ricevere dei promemoria digitali (SMS, Alert via App) o telefonici utili per ricordare di assumere il farmaco giusto all'ora esatta e per segnalare quando si avvicina l'esaurimento della confezione.

Per il paziente, aderire al progetto è semplice e gratuito; è sufficiente recarsi in una delle Farmacie Comunali e richiedere di essere registrato su una piattaforma informatica fornendo al farmacista:

- il piano di cura rilasciato dal medico curante;
- il numero di telefono sul quale desidera ricevere il promemoria o essere contattato.

Riduzioni di prezzo

L'Azienda effettua bimestralmente offerte commerciali su alcuni dei principali farmaci di automedicazione (Otc) e senza obbligo di prescrizione (Sop).

Per il parafarmaco, oltre ai vantaggi previsti con la Carta Fedeltà, l'Azienda effettua nel corso dell'anno specifiche promozioni.

Carta fedeltà

In tutte le Farmacie Comunali è disponibile la Carta Fedeltà che consente agli utenti considerevoli risparmi sull'acquisto del parafarmaco. I titolari della Carta Fedeltà collegandosi al sito internet dell'Azienda www.farmaciecomunaltorino.it possono verificare l'ammontare dei punti raccolti e consultare il Regolamento Promozione.

Pagamenti elettronici

In tutte le Farmacie Comunali è possibile effettuare i pagamenti a mezzo Bancomat, Carte di Credito più diffuse nel circuito interbancario e Satispay, un'applicazione che consente di effettuare pagamenti con il proprio smartphone senza alcun costo per l'utente.

SEZIONE TERZA

Garanzia Legale di Conformità

I prodotti acquistati presso le Farmacie Comunali sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135 del Decreto Legislativo n. 206/2005 ("Codice del Consumo") ("Garanzia Legale").

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

La Garanzia Legale si applica nel caso in cui un prodotto presenti un difetto di conformità – ovvero presenti vizi o difetti o sia difforme da quello previsto nel contratto di vendita, vale a dire inidoneo all'uso al quale serve abitualmente un bene dello stesso tipo, difforme dalla descrizione o che non manifesti le qualità promesse.

Sono esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità del consumatore ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione allegata al prodotto.

Il venditore – Farmacie Comunali Torino SpA – è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i sei mesi dalla consegna del prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del prodotto, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dalla farmacia si prescrive nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene.

Per poter usufruire della Garanzia Legale, l'utente dovrà fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del bene. È opportuno, pertanto, che l'utente, a fini di tale prova, conservi il documento commerciale o la fattura di acquisto, qualora richiesta, o il documento di trasporto ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto e/o della consegna.

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'utente può chiedere alla farmacia, senza spese, la riparazione o la sostituzione, a sua scelta, salvo che il rimedio sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

Il rimedio richiesto è da considerare eccessivamente oneroso se impone alla farmacia spese irragionevoli in confronto all'altro, tenendo conto: a) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità; b) dell'entità del difetto di conformità; c) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Le riparazioni o le sostituzioni saranno eseguite entro un congruo termine dalla richiesta e non dovranno arrecare notevoli inconvenienti all'utente, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale è stato acquistato.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

Nel caso in cui un prodotto acquistato presso le Farmacie Comunali, nel corso di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'utente deve fare la segnalazione alla farmacia presso la quale è stato effettuato l'acquisto.

La farmacia darà tempestivo riscontro alla segnalazione del presunto difetto di conformità e sarà indicata la procedura da seguire, tenendo conto della categoria merceologica cui il prodotto appartiene e/o del difetto denunciato.

SEZIONE QUARTA

Standard di quantità e qualità relativi alle prestazioni

Sono di seguito riportati, in forma riepilogativa tabellare, gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, a integrazione di quanto già risultante dalle tabelle indicanti gli orari di attività di ciascuna farmacia.

Fattore di qualità è l'obiettivo verso cui lo specifico servizio deve tendere

Standard è la modalità alla quale il servizio nella sua erogazione deve uniformarsi

Indicatore è il modo in cui lo standard minimo può essere misurato dal cittadino

Ristoro è l'indennizzo che, laddove previsto, può essere ottenuto dal cittadino in caso di inadempimento da parte delle farmacie

Servizi			
Guardia farmaceutica notturna e diurna			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Tempestiva risposta alla chiamata	Tempo richiesto	Entro 5 minuti, salvo impegno in corso del farmacista verso precedenti utenti anche telefonici	In caso di mancata risposta, salvo casi di forza maggiore Indennizzo, se ritardo superiore a 15 minuti: € 10.00, salvo il maggior danno

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

Servizi			
Approvvigionamento di medicinali in caso di indisponibilità in farmacia			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
1. Garanzia che il prodotto sia disponibile	1. Percentuale di errore	1. Vedi formula*	1. Eventuali errori, non attribuibili a terzi
2. Tempo di approvvigionamento	2. Tempo richiesto	2. Da 6 a 48 ore, salvo fine settimana o festivi consecutivi	2. Eventuali disguidi o irregolarità nella consegna non causati da terzi Indennizzo: € 20,00

Servizi			
Terapia del dolore			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Disponibilità di congrue quantità di medicinali comunemente usati per la terapia del dolore	Giacenze nel magazzino	Evasione immediata dei farmaci presenti in farmacia. In caso di mancata giacenza, la consegna, a seguito di richiesta urgente, avverrà entro le 12 ore lavorative successive, salvo casi di indisponibilità nel ciclo distributivo, con l'esclusione dal conteggio del fine settimana o festivi infrasettimanali	Eventuali disguidi o irregolarità non causati da terzi Indennizzo: € 25,00

Servizi			
Allestimento di preparazioni magistrali e officinali			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Rispetto della normativa in vigore DM 18-11-2003	Etichetta contenente le informazioni obbligatorie	Presenza di etichetta visibile	Mancata osservanza della normativa in vigore Contestazione immediata

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

Servizi			
Informazioni sui farmaci			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Personale iscritto all'Albo dei farmacisti, dotato di competenze specifiche in materia e aggiornato con opportuni corsi di formazione ECM	Esibizione del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti sul camice	Presenza della targhetta identificativa sul camice	Violazione delle disposizioni di legge Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Servizi			
Delucidazioni sulla corretta comprensione della posologia, a richiesta.			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Regolare disponibilità alla comunicazione delle modalità di assunzione dei farmaci	Capacità comunicativa del farmacista	Assolvimento della richiesta	Inadempienze legate a cause non attribuibili a terzi Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Servizi			
Disponibilità elenchi specialità medicinali inserite nel Prontuario Terapeutico SSN			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Accessibilità dei dati, correttezza dei dati disponibili e loro aggiornamento quotidiano	Tempo richiesto	Entro 5 minuti dalla richiesta o ravviso necessità	Eventuali errori, non attribuibili a terzi Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

Servizi			
Informazioni sulla possibilità di sostituzione di un farmaco con il generico equivalente			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
1. Garanzia di una libera scelta e informata da parte del cittadino	1. Frequenza dell'informazione	1. 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino)	Violazione delle disposizioni di legge
2. Accessibilità dei dati	2. Tempo richiesto	2. Immediata o previa consultazione della Banca Dati informatica	Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Servizi			
Farmacovigilanza			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Acquisizione di notizie su reazioni avverse e loro tempestiva comunicazione	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 2 giorni (36 ore per i medicinali di origine biologica, inclusi i vaccini) da quando il farmacista viene a conoscenza della reazione avversa	Mancata osservanza della normativa in vigore Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Servizi			
Gestione delle interazioni tra medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Utilizzazione di recapiti telefonici o e-mail desumibili dalla prescrizione o da elenco telefonico o declinati dal cliente	Inadempienze legate a cause non attribuibili a terzi Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

Servizi			
Lista di Trasparenza fascia C			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Presenza di listino nell'area vendita	Facile accessibilità e lettura	1. Esposizione della lista Trasparenza 2. Grafica utilizzata	Mancata osservanza della normativa in vigore Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Servizi			
Test diagnostici dei principali parametri ematochimici nelle farmacie dotate di apparecchiature per autoanalisi			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
1. Presenza di area dedicata al servizio 2. Attendibilità dei valori rilevati	1. Rispetto della privacy 2. Controllo periodico dell'apparecchiatura	1. Locale separato dal resto della farmacia 2. Verifica dello strumento, come previsto dalla ditta produttrice e tenuta della relativa documentazione	Inadempienze legate a cause non attribuibili a terzi Segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Servizi			
Prenotazione di visite mediche specialistiche e prestazioni di diagnosi strumentale nelle farmacie autorizzate dall'Asl al servizio			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Riservatezza e tempestività	Tempo di erogazione	Compatibilmente con le prioritarie esigenze di dispensazione del farmaco	Mancata erogazione del servizio, salvo casi di forza maggiore e/o assenza di priorità In caso di disagi ripetuti, segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

Servizi			
Cartello informativo come da protocollo d'intesa per la trasparenza dei prezzi di vendita dei farmaci OTC e SOP			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Presenza di locandina o cartello informativo nell'area vendita	Facile accessibilità e lettura	1. Esposizione 2. Presenza del prezzo praticato dalla farmacia agli utenti di 15 referenze di farmaci presenti nell'elenco fornito dal Ministero e di 5 referenze di farmaci a scelta della Farmacia	Mancata osservanza della normativa in vigore Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

Servizi			
Listino prezzi di OTC e SOP			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Presenza di listino nell'area vendita indicante i prezzi di tutti i farmaci da banco OTC e farmaci non soggetti a prescrizione medica SOP commercializzati dalla farmacia	Facile accessibilità e lettura	Esposizione	Mancata osservanza della normativa in vigore Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino SpA

* formula:

n° di consegne errato / n° di prodotti ordinati appositamente a grossista e non presenti in farmacia al momento della richiesta X 100

Periodo di osservazione: 1 mese

Le prestazioni e i servizi sopra elencati saranno oggetto di monitoraggio da parte delle Associazioni dei Consumatori secondo quanto previsto dall'art. 2 comma 461 l. 24 dicembre 2007 n. 244

SEZIONE QUINTA

Relazioni con l'utenza

L'Azienda, conscia della valenza sociale del servizio pubblico affidatole, ripone il massimo impegno nell'assicurare il miglior rapporto sotto ogni profilo con gli utenti, realizzato innanzitutto presso le

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: fctorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: fctorino@legalmail.it

farmacie, ove il personale è sempre disponibile a dialogare con gli utenti stessi in merito alle loro esigenze, esaminate all'occorrenza con particolare attenzione negli spazi riservati esistenti in ogni farmacia, ponendo sempre a disposizione la propria professionalità.

L'obiettivo della "fidelizzazione" della clientela è ritenuto infatti fondamentale dalla Direzione dell'Azienda, perseguito costantemente nell'ambito dei rapporti con il personale, compreso quanto riferibile all'attribuzione dei "premi risultato" annuali.

Mediante la messa a disposizione dell'utenza della Carta della Qualità dei Servizi, aggiornata periodicamente, come già effettuato negli anni scorsi, e le consultazioni previste con le associazioni dei consumatori con verifica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, l'Azienda intende aderire alle principali esigenze di informazione all'utenza circa l'attività svolta per l'espletamento del servizio affidatale.

Sul sito internet www.farmaciecomunaltorino.it sono rilevabili ulteriori informazioni al riguardo aggiornate con tempestività su eventuali variazioni.

Da tredici anni è pubblicata dall'Azienda, con cadenza bimestrale, la rivista FARMACOM, posta a disposizione dell'utenza in tutte le Farmacie Comunali e in tutte le Circostrizioni che si sono rese disponibili alla distribuzione, riportante informazioni di rilievo riguardanti l'Azienda stessa, il settore in cui opera e ampi servizi di aggiornamento/consiglio su specifiche esigenze di prevenzione e cura di patologie diffuse.

Tutti i lunedì non festivi dalle ore 9,00 alle ore 11,00, presso la sede di C.so Peschiera 193, è possibile presentare personalmente reclami e suggerimenti riguardanti l'erogazione del servizio.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento è data risposta scritta tempestivamente e comunque entro quindici giorni dal ricevimento della segnalazione.

La Direzione Aziendale è disponibile, previo appuntamento telefonico, a ricevere i singoli cittadini che volessero fare di persona le proprie segnalazioni. Reclami e suggerimenti possono anche essere inviati per posta, posta elettronica e fax agli indirizzi indicati a pagina 1.

La Direzione Aziendale si impegna a risolvere nel migliore dei modi, con la maggior soddisfazione possibile dell'utente, considerato il danno subito, ogni contestazione sollevata dal medesimo, privilegiando le vie conciliative e il ricorso a prodotti/prestazioni disponibili in Azienda.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

Tutti i giorni dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, con orario continuato dalle 09:00 alle ore 17:30, è possibile contattare la Segreteria dell'Azienda (011 19782057).

Come stabilito dall'Art. 18 del Contratto di Servizio, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio, nonché di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, è prevista la costituzione di una Commissione tecnica composta da rappresentanti di Farmacie Comunali SpA e del Comune di Torino con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori e dell'Agenzia dei servizi pubblici locali del Comune di Torino.

Detta Commissione effettuerà con cadenza annuale la verifica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Nella finalità di comporre in tempi rapidi ed economici eventuali liti e controversie tra gli Utenti e Farmacie Comunali Torino SpA è stata concordata tra quest'ultima e le Associazioni dei Consumatori una "Procedura di Conciliazione", secondo quanto previsto dalla Raccomandazione 2001/310/CE e Raccomandazione 1998/257/CE che impongono l'osservanza dei principi dell'indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà e rappresentanza.

Regolamento:

1. In caso di ricezione di reclami Farmacie Comunali Torino SpA dovrà segnalare all'Utente reclamante la facoltà di avvalersi della Procedura di Conciliazione.

2. L'Utente, al fine di ottenere l'attivazione della Procedura di Conciliazione, ha la facoltà di presentare il reclamo alle seguenti Associazioni dei consumatori:

- *Adiconsum Piemonte - Via Madama Cristina 50 Torino
Tel. 011 5613666 Fax 011 5613666 - adiconsumtorino@libero.it*
- *Movimento Consumatori Torino, Via S. Secondo 3 Torino
Tel. 011 5069546 Fax 0115611414 - torino@movimentoconsumatori.it*
- *Codacons Piemonte - Via P. Palmieri 63 Torino
Tel. 011 5069219 Fax 011 5069219 - codacons.piemonte@gmail.com*
- *Federconsumatori Piemonte Onlus - Via Pedrotti 25 Torino
Tel. 011 853062 Fax 011 2485897 - sportello@federconsumatori-torino.it*
- *Adoc Piemonte - Via Parma 10 Torino
Tel. 011 4364331 Fax 011 4364373 - info@adocpiemonte.it*

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it

- *Associazione Tutelattiva - Via Matteo Pescatore 15 Torino*
Tel. 011 4346964 Fax 011 0703898 - sportello@tutelattiva.it
- *Associazione Consumatori Piemonte - Via S. Francesco d'Assisi 17 Torino*
Tel. 011 4367413 – 011 4366566 Fax 011 5215961 - sportello@consumatoripiemonte.it
- *Aducon–Associazione Diritti Utenti Consumatori - Via San Vincenzo 5 Moncalieri*
Tel. 011 6279720 Fax 011 6279720 - info@aducon.it

A seguito della richiesta di attivazione della Procedura, l'Associazione, entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, dovrà convocare la Commissione di Conciliazione composta da un Conciliatore in rappresentanza dell'Utente e l'altro nominato da Farmacie Comunali Torino SpA.

- 3. Farmacie Comunali Torino SpA è tenuta ad agevolare la convocazione nel rispetto del predetto termine, mettendo a disposizione i propri locali o presso la sede delle Associazioni.*
- 4. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata e ascolta le ragioni del cliente. In caso di necessità può decidere di effettuare nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere a ulteriori riunioni, non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di primo esame.*
- 5. Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua per iscritto l'eventuale proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà all'Utente.*
- 6. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo tra le parti la Commissione redigerà d'ufficio il verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.*

In alternativa l'utente ha a disposizione un'ulteriore modalità di conciliazione per la risoluzione delle controversie prevista da un protocollo firmato nel 2008 tra l'Agenzia dei servizi pubblici locali della Città di Torino, la Camera Arbitrale del Piemonte e la Camera di Commercio di Torino. Il servizio, a pagamento, è a disposizione per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere in connessione o in occasione dell'erogazione di servizi pubblici locali nei rapporti tra le Società, la Città, l'Agenzia e qualunque soggetto pubblico o privato. Ulteriori informazioni sul servizio sono disponibili presso la Camera di commercio e al seguente sito web: <http://www.to.camcom.it/conciliazione>.

Farmacie Comunali Torino SpA

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione
C.so Peschiera, 193 - 10141 Torino
Tel. 011 197820 - Fax 011 19782016
Mail: ftorino@fctorinospa.it

Capitale sociale 8.700.000 I.V.
P.IVA e R.I. 09971950010
R.E.A. TO1095750
Mail certificata: ftorino@legalmail.it